NOVA SCOTIA

NOUVELLE-ÉCOSSE

Service Nova Scotia and Municipal Relations
Service Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités

2007/2008
Plan de services en français

Mars 2007

Table des matières

Page

1. Présentation du ministère Service Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités 2

2. Message du sous-ministre 2

3. Instructions données au personnel de notre institution pour répondre aux demandes de communication en français exprimées par écrit ou à l'oral par des membres du public 3

4. Services offerts en français à l'heure actuelle 3

5. Contribution que ce plan apportera à la préservation et au développement de la communauté acadienne et francophone 5

6. Buts, objectifs et mesures pour l'année 2007-2008 5

a) **Objectif 1** 5

b) **Objectif 2** 6

c) **Objectif 3** 6

d) **Objectif 4** 7

7. Conclusion 8

Présentation du ministère Service Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités

Le ministère Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités (SNSMR) a été formé le 1er octobre 2000 pour diriger les activités du gouvernement concernant l'amélioration de l'accès des entreprises, des individus et des municipalités aux informations et aux services offerts par le gouvernement.

Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités a pour mandat d'être le guichet unique pour les services fournis par le gouvernement et de fournir aux Néo-Écossais et aux Néo-Écossaises un accès pratique à des services de qualité. Notre but est de réduire les lourdeurs administratives pour les entreprises et les individus et de fournir aux municipalités un guichet unique pour l'accès au gouvernement provincial.

Message du sous-ministre

C'est avec grand plaisir que nous vous présentons le plan pour les services en français de Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités en 2007–2008. Ce plan décrit nos priorités et nos initiatives en matière de services en français au sein du ministère pour 2007–2008.

Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités s'engage à mettre en évidence les domaines dans lesquels il est faisable pour le ministère d'offrir des services en français et à mettre en place de tels services. Les services en français améliorent la prestation des services gouvernementaux auprès du grand public, en permettant aux Néo-Écossais et aux Néo-Écossaises d'avoir accès aux services et aux informations dans la langue de leur choix lorsqu'ils font affaire avec Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités.

SNSMR a fait des progrès importants en 2006–2007 dans la prestation de services en français dans plusieurs secteurs. Cette année, le ministère continue à offrir des services bilingues dans ses centres d'appels et ses guichets du Bureau des véhicules automobiles aux centres « Access Nova Scotia » de Dartmouth et de Yarmouth. Nous avons traduit notre guide pour les conducteurs et commencé à offrir des tests pour les nouveaux conducteurs et les motocyclistes par écrit en français. Les secteurs de notre site Web qui sont très visités ont été traduits et nous avons lancé les sites Web pour les nouveaux programmes, comme « Services aux entreprises », « Votre remise sur les frais d'énergie » et « Crédit d'impôt pour les étudiants diplômés », simultanément en anglais et en français.

Ce sont là les premières étapes d'un projet à long terme qui permettra de garantir que les politiques, les programmes et les services de Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités prennent en compte les besoins de la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse.

Greg Keefe, CMA
Sous-ministre

Instructions données au personnel de notre institution pour répondre aux demandes de communication en français exprimées par écrit ou à l'oral par des membres du public

Le ministère répondra aux demandes exprimées par écrit ou à l'oral par des membres du public en français en temps voulu à chaque fois que cela sera possible. Les courriers écrits reçus du public recevront une réponse dans la langue de la demande.

Les employés bilingues du centre d'appels provincial et des centres « Access Nova Scotia » de Dartmouth et de Yarmouth prennent les devants et offrent leurs services en français. Ceci nous permet de nous assurer que le public soit au courant des services qui existent en français, que ces services soient bien disponibles et que le public y ait facilement accès.

La qualité des services offerts en français est équivalente à celle des services offerts en anglais.

Services offerts en français à l'heure actuelle

Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités a commencé à offrir des services en français à l'automne 2005. Au jour d'aujourd'hui, nous avons réalisé les progrès suivants en vue d'augmenter et d'améliorer nos services offerts en français :

- Nous avons nommé un coordinateur des services en français. Le titulaire de ce poste joue un rôle clef pour aider le ministère à continuer sur sa lancée et à faire progresser les services en français en son sein.
- Nous avons ajouté une section « Services en français » aux plans d'affaires du ministère pour 2005–2006 et 2006–2007.
- Les centres « Access Nova Scotia » de Dartmouth et de Yarmouth offrent des services en français en personne pour le Bureau des véhicules automobiles (BVA).

- Le centre d'appels provincial pour le BVA, l'état civil, les location à usage d'habitation et les questions d'ordre général du public offre des services téléphoniques en français.
- Le *Guide du conducteur de la Nouvelle-Écosse* a été traduit en français et mis en vente à nos guichets du BVA et dans nos centres « Access Nova Scotia », ainsi qu'à la librairie en ligne du gouvernement.
- Les examens écrits pour les nouveaux conducteurs et les motocyclistes sont disponibles en français aux guichets du BVA et dans les centres « Access Nova Scotia ».
- Le *Guide du conducteur de la Nouvelle-Écosse* est disponible en ligne au format électronique PDF.
- Nous avons ajouté des services en ligne en français pour les transactions suivantes :
    - demandes de certificat de naissance, de mariage et de décès
    - renouvellement des permis de véhicule
    - changement d'adresse postale
    - paiement des amendes
    - enregistrement des biens personnels (service de Clic-privilège)
    - paiement de l'examen de conduite
    - paiement du test de connaissances
- Les sections les plus couramment utilisées du site Web du ministère sont disponibles en ligne :
    - renseignements « Événements de la vie »
    - Bureau des véhicules automobiles
    - Bureau de l'état civil
    - répertoire des permis – Bureau des véhicules automobiles, Bureau de l'état civil, Registre des sociétés de capitaux, Direction des coopératives
    - Établissement des prix du pétrole
    - Services aux entreprises
    - Votre remise sur les frais d'énergie
    - Crédit d'impôt pour les étudiants diplômés
    - outil de recherche « Demandez à Joe Howe »
- Nous avons fourni à nos employés des formations en français dans le cadre d'arrangements avec l'Office des affaires acadiennes.
- Nous avons fait de la publicité pour nos offres d'emploi en indiquant que la maîtrise du français était soit un atout soit une exigence.
- Le coordinateur des services en français a représenté le ministère au sein du comité de coordination des services en français et de ses sous-comités.

Contribution que ce plan apportera à la préservation et au développement de la communauté acadienne et francophone

Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités s'efforcera de fournir aux Néo-Écossais et aux Néo-Écossaises de la communauté acadienne et francophone un accès en français aux services et aux informations du gouvernement. Nous sommes convaincus que la communauté acadienne et francophone représente une partie importante de notre clientèle.

En augmentant l'accès en français aux informations et aux services du gouvernement pour les citoyens et les entreprises, le plan pour les services en français du ministère en 2007–2008 permettra d'élargir notre base de services et fournira à la communauté acadienne et francophone des options supplémentaires pour ses interactions avec le gouvernement dans sa propre langue.

Les activités de Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités s'inscrivent dans l'esprit de la *Loi sur les services en français* et nous espérons pouvoir continuer à contribuer au développement et à la préservation de la communauté acadienne et francophone en Nouvelle-Écosse.

Buts, objectifs et mesures pour l'année 2007-2008

Le ministère continuera d'améliorer et d'augmenter les services en français en 2007–2008 dans les domaines suivants, sous réserve des disponibilités budgétaires.

Objectif 1 : Renforcement du cadre politique, réglementaire et administratif sur lequel s'appuie la loi sur les services en français

Buts et objectifs spécifiques pour l'année 2007-2008

- Créer une politique interne concernant l'offre de sites Web en français pour les nouveaux programmes et les nouvelles initiatives.
- Élaborer une stratégie à long terme visant à mettre en évidence et à mettre en œuvre les changements qu'il est nécessaire d'apporter au système de gestion des informations afin d'appuyer les services en français.
- Soutenir l'Office des affaires acadiennes dans la mise en œuvre de la loi sur les services en français et des initiatives du gouvernement en matière de services en français.

Mesures spécifiques qui seront prises pour réaliser ces buts et objectifs en 2007-2008

- S'assurer que les informations en ligne concernant les nouveaux programmes et les nouvelles initiatives du ministère soient à la disposition du public en français.
- Mettre en évidence les impacts potentiels des services en français sur les systèmes de technologie de l'information et de gestion des informations du ministère.

- Continuer à représenter Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités au sein du comité de coordination des services en français.

Objectif 2 : Consultation de la communauté acadienne et francophone

Buts et objectifs spécifiques pour l'année 2007-2008

- Mettre en place des méthodes permettant de mesurer l'utilisation et le degré de satisfaction des clients vis-à-vis des services en français dans l'ensemble des modes de prestation (services en personne, services téléphoniques, services en ligne).

Mesures spécifiques qui seront prises pour réaliser ces buts et objectifs en 2007-2008

- Mesurer les statistiques d'utilisation des services en personne en français dans nos centres « Access Nova Scotia » de Dartmouth et de Yarmouth.
- Effectuer un sondage en ligne afin de mesurer le degré de satisfaction du public vis-à-vis des services en ligne et du contenu des programmes en français du ministère.

Objectif 3 : Communication, mise en commun des informations et promotion des services disponibles en français

Buts et objectifs spécifiques pour l'année 2007-2008

- Développer le contenu des programmes disponible en français sur le site Web du ministère.
- Traduire des documents et des publications comme les manuels, les formulaires et les brochures.
- Soutenir l'initiative à l'échelle de l'ensemble du gouvernement concernant les panneaux pour les services en français.

Mesures spécifiques qui seront prises pour réaliser ces buts et objectifs en 2007-2008

- Mettre en évidence les secteurs les plus visités du site Web du ministère et établir un ordre de priorité pour leur traduction.
- Mettre en évidence les formulaires, les brochures et les manuels les plus importants du ministère et les traduire.
- Renforcer la visibilité des services en français sur le site Web du ministère.
- Informer la communauté acadienne et francophone des services en français, avec des panneaux appropriés dans les bureaux où ces services sont disponibles.

Objectif 4 : Soutien à l'élaboration, à la planification et la prestation de services en français dans les domaines prioritaires

Buts et objectifs spécifiques pour l'année 2007-2008

- Introduire plus de services en français pour les entreprises (en personne et en ligne).
- Continuer à offrir les services en français existants dans l'ensemble des modes de prestation.
- Améliorer la capacité qu'a le personnel d'offrir des services en français.
- Mettre en évidence les transactions et les services les plus importants qu'il est possible d'offrir en français et les traduire en français.
- Introduire des certificats de naissance bilingues.
- Offrir aux membres du personnel l'occasion de participer à des formations en français.

Mesures spécifiques qui seront prises pour réaliser ces buts et objectifs en 2007-2008

- Maintenir les services en français offerts
  - par l'intermédiaire du centre d'appels provincial
  - aux clients accédant aux services dans les centres « Access Nova Scotia » de Yarmouth et de Dartmouth
  - dans les transactions en ligne
- Mettre en évidence les membres existants du personnel qui sont capables d'offrir des services en français dans les autres centres « Access Nova Scotia ».
- Fournir aux membres du personnel bilingues les outils, la terminologie et les ressources permettant de garantir leur capacité d'offrir leurs services en français au téléphone, en personne et en ligne.
- Continuer à faire la publicité de tous les postes vacants dans la division de la prestation des services en soulignant que la maîtrise du français est un atout ou qu'elle est essentielle dans les postes où le français est exigé.
- Collaborer avec l'Office des affaires acadiennes afin de mettre à la disposition du personnel des formations en français dans les domaines où il y a des besoins / une demande de compétences en français.
- Commencer à offrir de nouveaux certificats de naissance bilingues (sous forme complète et sous forme abrégée).
- Faciliter l'accès en ligne aux informations du Registre des sociétés de capitaux en français.
- Fournir des services en français dans l'unité d'enregistrement des entreprises pour le bureau du Registre des sociétés de capitaux à Halifax. Ces services comprennent
  - les recherches sur les noms de société et la réservation d'un nom
  - l'enregistrement et le renouvellement pour les entreprises à propriétaire unique, les entreprises en partenariat, les sociétés de capitaux, les entreprises incorporées, les coopératives incorporées, les caisses populaires et les sociétés (incorporation et enregistrement).

Conclusion

Les buts décrits dans ce plan sont réalisables et contribueront au développement de notre base existante de services en français. Services Nouvelle-Écosse et Relations avec les municipalités est en train de prendre des mesures positives en vue d'offrir des services en français; cela fait partie d'un projet à long terme visant à améliorer l'accès aux services en français pour la communauté acadienne et francophone de la Nouvelle-Écosse.

Il s'agit d'une initiative passionnante dont tireront profit nos clients, nos employés, notre ministère et le gouvernement dans son ensemble.